

## 1. OPĆE ODREDBE

Ovdje objavljeni opći uvjeti sastavni su dio ugovora između Poonkt, obrta za usluge, trgovinu i turističku agenciju, sa sjedištem u Ravnoj Gori, I. G. Kovačića 199, OIB 13089606620, [12161035766](https://www.poonkt.hr), (u daljnjem tekstu Agencija), i putnika koji prijavljuje odabrani aranžman. Ako je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama ovih općih uvjeta, primjenjuje se odredba objavljena u programu.

## 2. PRIJAVE ZA PUTOVANJE

Putnik se za putovanje koje organizira Agencija može prijaviti u poslovnici Agencije, telefonom, mailom ili stavljanjem na raspolaganje broja kreditne kartice te uplatom na žiro račun.

Pri prijavi, putnik i Agencija sklapaju ugovor (prijavnicu) koji sadrži sve podatke o putovanju ili se poziva na program putovanja gdje su navedeni svi potrebni podaci. Putnik potpisuje ugovor s naznakom da je upoznat s programom i uvjetima putovanja i poslovanja. Na taj način sve što je navedeno u općim uvjetima i programu postaje pravna obveza i za putnika i za Agenciju, odnosno organizatora putovanja.

Uz prijavu putnik je dužan navesti podatke, programom predviđene dokumente. U slučaju da putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove odnosno posljedice nastale zbog netočnih podataka.

Ponuda prihvaćena od strane putnika potvrđuje se trenutkom prve uplate, odnosno uplate akontacije putovanja u iznosu od 35% vrijednosti aranžmana (po osobi). Ostatak iznosa aranžmana potrebno je uplatiti najkasnije 14 dana prije polaska na put, ako u programu nije drugačije navedeno.

## 3. REZERVACIJE NA UPIT

Za "rezervacije na upit" treba uplatiti akontaciju 10% cijene aranžmana po osobi, što se smatra potvrdom ponude. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, organizator će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.

Svaka promjena uplaćene i potvrđene rezervacije aranžmana naplaćuje se 40,00 kuna.

Kod rezervacija na upit putem interneta, putnik treba potvrditi ponudu s rezervacijom minimalno 3 dana prije datuma početka definirane ponude. Ako putnik ne potvrdi ponudu u navedenom roku, smatrat će se da je odustao od ponude.

U slučaju da se rezervacije na upit odvijaju u poslovnici, klijent u najkraćem roku treba potvrditi ponudu.

#### 4. CIJENE I SADRŽAJ ARANŽMANA

Cijene aranžmana i izleta objavljene su u kunama za svaki program i vrijede od dana objave programa. Cijene usluga u drugim valutama plaćaju se u HRK prema srednjem tečaju na dan uplate. Cijena putnih aranžmana (ako na programu putovanja nije drugačije navedeno) u pravilu uključuje: usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge i organizaciju putovanja. Ako je navedeno u programu putovanja, cijena može sadržavati i troškove stručnog i mjesnog vodstva.

Cijena aranžmana ne uključuje (osim ako nije drugačije navedeno u programu):

- fakultativne (neobavezne) izlete i posjete

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu pa ih stoga putnik posebno plaća (primjerice, posebna prehrana) i dužan ih je naručiti prilikom prijave putovanja. U slučaju ako putnik traži posebnu uslugu za vrijeme putovanja, plaća je na licu mjesta vodiču ili predstavniku Agencije, u valuti zemlje u kojoj se nalazi.

Agencija jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u svakom objavljenom programu. Sadržaj aranžmana organizator, odnosno Agencija će ostvariti osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemir, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, nesreća, nepogodna COVID-19 epidemiološka situacija i sl.) te drugih troškova na koje Agencija nije mogla utjecati, poput troška goriva, cestarine, visine poreza, promjene valutnih tečajeva te promjena od treće osobe obuhvaćene ugovorom (promjene tarifa hotelijera i prijevoznika, turističkih poreza, razne pristojbe, itd.).

U slučaju promjene tečaja za više od 2% Agencija zadržava pravo promjene cijena. Također, Agencija zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja,

prehrane, prijevoznih i dr. usluga, u slučaju promjene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana.

## 5. PRAVO NA POVIŠENJE CIJENE I PRAVO NA OTKAZ ZBOG POVIŠENJA CIJENA

Za povišenje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost putnika. Agencija može o promjeni cijene putnika izvijestiti pismeno ili usmeno na jasan i razumljiv način najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana, uz obrazloženje i jasan izračun cijene.

U slučaju povišenja cijena većeg od 10%, od ugovorene cijene, putnik može otkazati putovanje bez troška otkaza i to najkasnije u roku od 48 sati od primljene pismene obavijesti. Ne otkáže li putnik usmenim ili pismenim putem u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

20 dana prije početka putovanja ugovorena cijena ne može se povećati, osim u slučajevima iz čl.3 ovog Ugovora (izvanredne okolnosti).

Objavljene cijene rezultat su ugovora Agencije s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutim na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi.

## 6. PUTNA DOKUMENTACIJA

Agencija će se pobrinuti da putni dokumenti budu predani putniku najkasnije 5 dana prije polaska na put, osim ako nije drugačije navedeno u programu.

Putna dokumentacija podrazumijeva:

1. za aranžman uz vlastiti prijevoz: original voucher i eventualne pismene obavijesti,
2. za aranžman autobusom: original voucher i program putovanja

## 7. KATEGORIZACIJA I KVALITETA SMJEŠTAJA I OSTALO

Svi smještajni objekti, prijevozna sredstva, restorani, ulaznice i dr. što je ponuđeno u programu, opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u trenutku izdavanja programa te putnik, prihvaćanjem ovih općih uvjeta, izjavljuje da je upoznat s tom činjenicom.

Ako putnik ima dodatne zahtjeve u vezi smještaja (komfor, orijentacija sobe, itd.), Agencija će pokušati zadovoljiti zahtjev, no ispunjenje zahtjeva se ne može jamčiti. Ako putnik nije izričito ugovorio sobu ili apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu

sobu ili apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja.

Vrijeme smještaja u hotel je od 16 sati, a napuštanja hotelske sobe do 10 sati, dok je smještaj u apartman od 17 sati, a napuštanje do 10 sati. Dolaske iza 20 sati nužno je najaviti 24 sata unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno.

Agencija zadržava pravo promjene hotela, pod uvjetom da osigura hotel u istoj ili višoj kategoriji.

Agencija ne garantira specifična sjedala u autobusu te se potpisivanjem ugovora smatra da je putnik prihvatio bilo koje sjedalo u autobusu.

Agencija ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pismenu ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga u svakom programu posebno.

## 8. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a Agencija otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji.

## 9. PRAVO ORGANIZATORA NA PROMJENU PROGRAMA ILI OTKAZ PROGRAMA

Agencija ima pravo izmijeniti program putovanja ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, poput nemira, rata, štrajkova, terorističkih akcija, sanitarnih poremećaja, intervencija nadležnih vlasti, elementarnih nepogoda, itd.

Pri izmjeni programa, ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora. Nadalje, u slučaju da je posljedica izmjene paket aranžmana ili zamjenskog paket aranžmana paket aranžman niže kvalitete i niže cijene, putnik ima pravo na primjereno snižavanje cijene ako prihvati ponuđenu izmjenju. Agencija zadržava pravo izmjene informacija iz predugovornih informacija do izrade ugovora i ako se naknadno ugovore nove cijene obavezno ih se regulira ugovorom. Ako putnik ne prihvati izmijenjeni ili zamjenski ponuđeni paket aranžman i raskine ugovor, Agencija će najkasnije u roku od 14 dana vratiti putniku sredstva. Isti uvjeti vrijede i ako dođe do raskida ugovora zbog izvanrednih okolnosti.

Organizator može otkazati putovanje, odnosno raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu prije početka paket aranžmana ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od 35 putnika za putovanje autobusom ili manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru i ako organizator obavijesti putnika o raskidu ugovora unutar roka utvrđenog u ugovoru. Rok obavijesti jest:

- 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana
- Pet dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana
- 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od dva dana.

U tom slučaju, Agencija putniku u cijelosti vraća sva plaćanja primljena za paket-aranžman, ali bez obveze naknade štete putniku.

Nepovoljne snježne prilike ne mogu biti razlogom otkaza s naslova više sile. U slučaju da putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, AGENCIJA će primijeniti navedenu skalu iz. Točke 10, a naknadne reklamacije neće uvažiti.

#### 10. PRAVO PUTNIKA NA RASKID/ OTKAZ PUTOVANJA

Putnik ima pravo na pismeni otkaz aranžmana prije početka putovanja. Agencija u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova radi otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja:

- do 30 dana prije polaska - 10% cijene aranžmana, a najmanje 100,00 kn
- 29 - 22 dana prije polaska - 25% cijene aranžmana
- 21 - 15 dana prije polaska - 40% cijene aranžmana
- 14 - 8 dana prije polaska - 80% cijene aranžmana
- 7 - 0 dana prije polaska - 100% cijene aranžmana
- nakon polaska - 100% cijene aranžmana

Putnik može predložiti treću osobu da putuje umjesto njega pod uvjetom da snosi troškove promjene imena. Ako su stvarni troškovi veći od troškova prema uvjetima navedenim u ovom članku, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. U slučaju da putnik usmeno otkáže putovanje, dužan je napisati i otkazni dokument. Ako putnik odbije napisati taj dokument, računa se da nije otkazao putovanje. Ako su u programu

određeni drugačiji uvjeti za otkaz putovanja, primjenjuju se otkazni uvjeti utvrđeni u takvom programu.

## 11. RIZIK OD OTKAZA

Ako putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, preporuča se uplata police osiguranja od otkaza koja je moguća samo kod prijave za putovanje.

Premija osiguranja izračunava se ovisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva. Nepredviđene zapreke kao razlog za otkaz putovanja određuje svako osiguravajuće društvo sukladno svojim uvjetima. U slučaju otkazivanja aranžmana ne vraća se iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza.

Ako putnik nema plaćeno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje zbog navedenih nepredviđenih zapreka, Agencija zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u točki 9. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja.

## 12. OSIGURANJE

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Agencija je dužna putniku ponuditi paket putnog osiguranja koji se sastoji od: dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Navedena osiguranja nisu uključena u cijenu paket aranžmana. Potpisom ugovora, čiji su sastavni dio i ovi Uvjeti, putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod Agencije, pri čemu Agencija sudjeluje samo kao posrednik.

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, AGENCIJA ima s Uniqua osiguranjem sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman. POLICA br: 11 - 7002821688

Polica je sklopljena s:

Uniqua osiguranje d. d., 10 000 Zagreb, Planinska 13 A

Tel: +385 1 6324 200, OIB: 75665455333

E-mail: info@uniqa.hr

## 12. PRTLJAGA

Kod prijevoza autobusom, putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage dok kod skijaških autobusnih aranžmana putnik može ponijeti 1 komad prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima unijetim u kabinu autobusa, te su ih prilikom svakog napuštanja istog dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora.

Agencija nije odgovorna za uništenu ili izgublenu prtljagu u prijevoznom sredstvu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu te preporučuje osiguranje od gubitka prtljage.

## 13. ZDRAVSTVENI PROPISI

Putnik je dužan obavijestiti Agenciju o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja. Primjerice, ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i dr.

## 14. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA/TUROPERATORA

Za sve aranžmane gdje je Agencija glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti osim u slučaju gdje je Agencija posrednik odnosno nije glavni organizator putovanja. Takvi aranžmani će biti posebno označeni i za njih se primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora te Agencija ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

## 15. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Svaki putnik - nositelj ugovora ima pravo prigovora po osnovi ugovorene usluge. Agencija neće primiti u postupak grupne pritužbe one koje podnosi više nositelja ugovora po osnovi jedne pritužbe.

Putnik je dužan surađivati sa pružateljem usluga i agencijom u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samom mjestu ne bude zadovoljan zatečenim stanjem, te ne pruži šansu Agenciji da otkloni uzrok njegovog nezadovoljstva, putnik ne može zahtijevati povrat novca niti uputiti tužbu za nadoknadom štete, bez obzira na činjenicu da li su njegovi razlozi bili opravdani ili ne

Opis pritužbenog postupka:

- Putnik odmah, na samom mjestu reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Agencije ili kod izvršitelja usluga. Ako putnik ne prihvati na samom mjestu ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.
- Ukoliko ni nakon intervencije agencije uzrok prigovora nije otklonjen, putnik o tome sastavlja s predstavnikom pismeni zapisnik-izjavu.
- Najkasnije 7 dana po povratku s puta, putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu izjavu potpisanu od predstavnika i eventualne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 7 dana.
- Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe (do 30 dana) zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja.
- Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove i davanja informacija u javna glasila.
- Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupca na naknadu idealne štete.
- U svim aranžmanima gdje Agencija nastupa kao posrednik prodaje, za provedbu je odgovorna agencija organizator putovanja

Organizator ne prihvaća reklamacije na LAST MINUTE aranžmane - ponude u zadnji čas kao ni na posebne ponude.

## 16. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno, a osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge te će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Agencija se obvezuje da neće osobne podatke putnika iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje osiguranja od rizika otkaza i osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i bolesti, osiguranje od rizika oštećenja i gubitka prtljage i dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, kada se osobni podaci proslijeđuju osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka i mogu se koristiti u svrhu marketinških akcija.

## 17. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi uvjeti i upute za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i upute o putovanju. Opći uvjeti i upute o putovanju su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa s agencijom Poonkt. Za slučaj spora protiv putnika ili AGENCIJE mjerodavan je Općinski sud u Delnicama .

Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Državni inspektorat, Šubićeva 29, 10 000 Zagreb.

Poonkt, obrt za usluge, trgovinu i turistička agencija, 11. 12. 2021.